

PENGETAHUAN BERHUBUNG HAK-HAK PENGGUNA SEMASA BERURUSAN DENGAN BENGKEL KENDERAAN

Elistina Abu Bakar

Pusat Kecemerlangan Kajian Penggunaan Lestari,
Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

Naemah Amin

Kuliyah Undang-Undang Ahmad Ibrahim,
Universiti Islam Antarabangsa

Pengenalan

Perlindungan pengguna lahir daripada penindasan dan penyelewengan peniaga terhadap pengguna. Menurut Mohd Hamdan (2005), perlindungan pengguna yang berkesan perlu berasaskan undang-undang negara dan satu dasar pengguna yang menyeluruh dan terkini. Tahap pendidikan pengguna yang tinggi dan perlindungan undang-undang yang mencukupi merupakan gabungan yang ideal bagi menjamin satu perlindungan pengguna yang berkesan. Pengguna diharap untuk lebih bertanggungjawab dan sedia untuk tampil ke hadapan bagi membuat aduan terhadap sesuatu penyelewengan yang berlaku semasa berurusan dengan peniaga dan pembekal. Pengguna bijak, berani dan proaktif mestilah mengetahui hak-hak mereka dan sedia untuk mempertahankan hak-hak tersebut.

Pengguna bukan sahaja berurusan dengan pembekal barangan tetapi juga perkhidmatan. Mengikut statistik yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan pada tahun 2008, 73.5 peratus daripada ekonomi negara disumbangkan oleh sektor perkhidmatan termasuklah pengangkutan, insurans, penginapan dan sebagainya. Walau bagaimanapun, kualiti perkhidmatan adalah sukar untuk ditentukan kerana ia tidak wujud untuk dinilai semasa transaksi berlaku berbanding dengan barangan. Tambahan pula, sektor ini melibatkan kepakaran tertentu dan menyebabkan pengguna terpaksa bergantung kepada pembekal dalam membuat keputusan. Oleh itu, peruntukan undang-undang yang mencukupi adalah perlu untuk menjamin kepentingan pengguna semasa berurusan dengan pembekal perkhidmatan.

Pembaikan kenderaan bermotor adalah salah satu contoh perkhidmatan yang penting kerana pemilikan kenderaan tersebut, sama ada kereta atau motosikal, merupakan aset penting pengguna. Walau bagaimanapun,

menurut statistik yang dikeluarkan oleh Tribunal Tuntutan Pengguna, terdapat 312 kes berkaitan dengan bengkel pada tahun 2007 dan 223 kes direkodkan pada tahun 2008. Jumlah ini merupakan jumlah ketiga tertinggi yang melibatkan sektor perkhidmatan yang difailkan di Tribunal Tuntutan Pengguna. Antara masalah pengguna yang dikenal pasti ialah mutu pembaikan yang rendah, alat ganti yang digunakan tidak berkualiti, melakukan pembaikan melebihi daripada yang diminta, bayaran mahal dan lambat.

Walau bagaimanapun, tidak terdapat undang-undang khusus untuk melindungi pengguna dalam sektor ini. Perlindungan yang ada hanyalah di bawah undang-undang kontrak, undang-undang tort (kecuaian) dan Bahagian VIII Akta Perlindungan Pengguna 1999. Di bawah cabang undang-undang tersebut, pengguna dibenarkan untuk menuntut ganti rugi. Terdapat juga Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002, iaitu bengkel diharuskan untuk memberi maklumat-maklumat tertentu kepada pengguna. Peruntukan-peruntukan ini sekurang-kurangnya dapat memberi perlindungan kepada pengguna. Walau bagaimanapun, peruntukan ini tidak dapat memberi perlindungan yang efektif melainkan sekiranya pengguna memainkan peranan mereka dalam membuat aduan bagi setiap masalah yang dihadapi. Di sinilah pendidikan pengguna adalah penting bagi menjelaskan hak-hak mereka. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk melihat sejauh mana tahap pengetahuan pengguna berhubung hak-hak mereka semasa berurusan dengan bengkel.

Kajian Literatur

Beberapa kajian telah dijalankan di United Kingdom dan Australia berkaitan sektor perkhidmatan pembaikan kereta bermotor. Sebagai contoh, Persatuan Pengguna Eropah (1989), telah menjalankan kajian bagi mengenal pasti masalah pengguna di dalam sektor pembaikan termasuklah pembaikan kereta bermotor. Antara masalah yang dihadapi termasuklah kegagalan bengkel untuk melaksanakan pembaikan seperti yang dikehendaki oleh pengguna, pembayaran mahal, kualiti kerja yang rendah dan kelambatan dalam melaksanakannya. Cadangan-cadangan daripada kajian ini memberi gambaran tentang masalah yang dihadapi oleh pengguna.

Di Australia, (Ministerial Council on Consumer Affairs, 1999) telah melaksanakan kajian untuk melihat persepsi pengguna wanita terhadap perkhidmatan bengkel semasa berurusan dengan mereka. Hal ini adalah kerana golongan ini dijangka mengalami lebih masalah kerana kurangnya pengetahuan tentang perkara-perkara teknikal semasa berurusan dengan pihak bengkel. Walau bagaimanapun, kedua-dua penyelidikan di atas tidak

menyentuh tahap pengetahuan pengguna berkaitan hak-hak mereka seperti yang diperuntukkan di bawah undang-undang.

Walaupun terdapat beberapa literatur yang membincangkan isu perlindungan pengguna di Malaysia, tidak terdapat satu kajian yang spesifik berkaitan hak-hak pengguna dalam sektor pembaikan kenderaan bermotor. Sebagai contoh, Wan Jamaliah (2001) menjalankan kajian berkaitan tahap pengetahuan, kesedaran dan amalan wanita bekerja terhadap perlindungan pengguna secara keseluruhannya. Khor Kok Peng (1983) menekankan kepentingan untuk memberi perlindungan kepada pengguna dalam industri perkhidmatan, namun penulisannya hanya terhad kepada keperluan undang-undang agar dapat digubal bagi memberi perlindungan yang lebih menyeluruh.

Metodologi

Persampelan

Data kajian dikumpul dengan menggunakan kaedah menemuramah responden menggunakan borang kaji selidik di sekitar Lembah Kelang. Seramai 400 responden yang merupakan pelanggan bengkel dimana kenderaan mereka dihantar telah mengambil bahagian. Penyelidik menggunakan kaedah pensampelan rawak berlapis untuk membahagikan pensampelan kepada dua kumpulan, iaitu responden yang menghantar ke bengkel di bawah seliaan pengeluar dan responden yang menghantar kenderaan mereka ke bengkel yang bukan di bawah kendalian pengeluar kenderaan. Bagi kumpulan pertama, empat pengeluar telah dipilih berdasarkan jumlah tertinggi jualan bagi tempoh Januari 2007 ke bulan Jun 2007 seperti yang disenaraikan oleh Persatuan Automatif Malaysia (MAA). Pengeluar tersebut ialah Perodua, Proton, Honda dan Naza yang menyumbangkan 73.5 peratus daripada keseluruhan pasaran. Tiga pusat servis untuk setiap pengeluar dipilih secara rawak mudah dan temubual dilakukan dengan menghampiri pelanggan di bengkel. Bagi kumpulan kedua, penyelidik menggunakan senarai nama bengkel yang diperolehi daripada Persatuan Bengkel Wilayah dan Selangor sebagai kerangka pensampelan dan 20 bengkel telah dipilih secara rawak mudah. Temu bual dilakukan di bengkel terbabit dan seramai 10 pengguna di setiap bengkel telah dipilih. Kaji selidik ini telah dijalankan dari bulan Oktober 2007 hingga Januari 2008.

Instrumen

Borang kaji selidik yang digunakan mengandungi tiga bahagian. Bahagian I adalah tentang maklumat latar belakang responden, Bahagian II tentang pola penggunaan perkhidmatan bengkel dan Bahagian III berkaitan tahap

pengetahuan pengguna terhadap hak-hak mereka. Dalam bahagian III, soalan adalah berbentuk, “ya”, “tidak tahu” dan “tidak pasti” dengan “tidak pasti” dianggap sebagai “tidak tahu”. Hal ini kerana, menurut Wan Jamaliah (2001), pengetahuan diukur sama ada pengguna tahu atau tidak tahu terhadap sesuatu kenyataan. Soalan-soalan yang diberikan adalah berdasarkan hak-hak pengguna seperti yang diberikan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, Peraturan-peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 dan Kod Etika dalam Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor. Analisis kajian adalah dibuat secara deskriptif bagi menerangkan latar belakang responden dan pengetahuan mereka berhubung hak-hak pengguna semasa berurusan dengan bengkel.

Hasil Kajian

Latar belakang responden

Daripada 400 orang responden yang mengambil bahagian dalam kajian ini, 67.8 peratus adalah lelaki dan 32.3 peratus adalah wanita. Jurang perbezaan ini disebabkan lebih ramai lelaki yang menghantar kenderaan ke bengkel bagi pihak diri sendiri, isteri dan anak berbanding dengan wanita. Dari segi umur, peratusan terbesar responden ialah berumur antara 26-35 tahun, iaitu sebanyak 45.4 peratus. Seterusnya, ini diikuti oleh mereka yang berumur 36-45 tahun (22.9%). Sebanyak 67.3 peratus daripada mereka sudah berkahwin dan selebihnya (32.3%) adalah bujang. Responden Melayu merupakan golongan terbesar (77.8%) berbanding dengan bukan Melayu (22.3%).

Tahap pendidikan responden boleh dikategorikan sebagai tinggi kerana 47.0 peratus daripada mereka adalah pemegang ijazah, 5.3 peratus berkelayakan STPM dan 17.0 peratus mempunyai diploma. Dari segi pendapatan, purata pendapatan sebulan ialah RM1001-5000 (65.8%). Kebanyakan responden adalah berada di dalam sektor swasta (53.5%). Selebihnya di dalam sektor awam (30.3 %), bekerja sendiri (8.8 %) dan tidak bekerja (7.6%).

Pola penghantaran kenderaan ke bengkel

Bagi mengetahui pola penghantaran kenderaan ke bengkel, responden ditanya mengenai kekerapan penghantaran, bilangan kenderaan dan kebiasaan tempat penghantaran. Majoriti responden (81.6%) menyatakan mereka mempunyai sebanyak satu atau dua kenderaan sahaja. Kekerapan penghantaran pula bergantung kepada jarak kenderaan tersebut telah digunakan. Lebih kurang separuh (51.5 %) daripada jumlah responden menyatakan mereka menghantar kenderaan mereka setiap 5,000 km, 25 peratus setiap 10,000 km dan 20.1 peratus menyatakan mereka hanya menghantar kenderaan ke bengkel mengikut keperluan iaitu apabila

mengalami kerosakan. Apabila diteliti, 70.8 peratus daripada responden memilih untuk menghantar kenderaan mereka ke bengkel yang sama pada setiap kali berbanding dengan 29.3 peratus memilih bengkel yang berbeza-beza setiap kali mereka menghadapi masalah dengan kenderaan mereka. Hal ini menunjukkan kebanyakan responden ialah pelanggan tetap, dan kepercayaan telah diberikan kepada pembekal perkhidmatan tersebut. Responden juga ditanya sama ada mereka mempunyai pengetahuan teknikal tentang pembaikan kenderaan bermotor dan majoritinya (70.5%) menyatakan mereka mempunyai pengetahuan yang sedikit dan 20.5 peratus menyatakan mereka tidak mempunyai pengetahuan langsung. Hanya 9 peratus daripada jumlah keseluruhan responden menyatakan mereka mempunyai pengetahuan mendalam berkaitan pembaikan kenderaan bermotor. Hal ini menunjukkan majoriti responden bergantung sepenuhnya kepada kepakaran bengkel dalam membuat keputusan. Latar belakang responden dan pola penghantaran kenderaan mereka diperincikan dalam Jadual 1.

**Jadual 1: Latar Belakang Responden dan Pola Penghantaran
(n=400 orang)**

Angkubah	n	%
Jantina		
Lelaki	271	67.8
Perempuan	129	32.3
Umur (tahun)		
Bawah 26	63	16.0
26-35	181	45.4
36-45	95	22.9
46-55	49	12.4
55 dan ke atas	12	3.2
Taraf perkahwinan		
Berkahwin	269	67.3
Bujang	129	32.3
Lain-lain	2	0.5
Etnik		
Melayu	311	77.8
Bukan Melayu	89	22.3
Pendidikan tertinggi		
Sekolah rendah	4	1.0
LCE/SRP/PMR	14	3.5
MCE/SPM/SPMV	105	26.3
Diploma	68	17.0
HSC/STP/STPM	21	5.3
Ijazah/ Profesional	88	47.0

Sambungan Jadual 1

Angkubah	n	%
Pendapatan isi rumah		
Bawah RM1,000	36	9.0
RM1000-2000	70	17.5
RM2001-3000	88	22.0
RM3001-4000	60	15.0
RM4001-5000	45	11.3
RM5001-6000	29	7.3
RM6001-7000	25	6.3
RM7001-8000	14	3.5
RM8001-10000	17	4.3
Atas RM10000	16	4.0
Pekerjaan		
Sektor awam	121	30.3
Sektor swasta	214	53.5
Bekerja sendiri	35	8.8
Tidak bekerja	30	7.6
Jumlah pemilikan kenderaan		
Satu	175	43.8
Dua	151	37.8
Tiga	55	13.8
Empat	13	3.3
Lima	5	1.3
Enam	1	0.3
Kekerapan penghantaran ke bengkel		
Setiap 5000 km	206	51.5
Setiap 10000 km	100	25.0
Mengikut keperluan	94	23.5
Tempat kenderaan dihantar		
Di bengkel yang sama	283	70.8
Di bengkel berlainan	117	29.3
Pengetahuan teknikal		
Sedikit	282	70.5
Banyak	36	9.0
Tiada	82	20.5

Tahap pengetahuan pengguna berhubung hak-hak mereka semasa berurusan dengan bengkel

Dalam kaji selidik ini, 10 kenyataan dinyatakan bagi mengukur tahap pengetahuan responden berkaitan hak-hak mereka sebagai pengguna semasa berurusan dengan pihak bengkel. Hak-hak tersebut adalah seperti yang diperuntukan di bawah Akta Perlindungan Pengguna 1999, Peraturan-

Peraturan Perlindungan Pengguna (Pendedahan Maklumat Bengkel) 2002 dan Kod Etika dalam Industri Pembaikan Kenderaan Bermotor. Jadual 2 menunjukkan peratusan responden yang memberi jawapan yang betul atau salah bagi 10 kenyataan tersebut.

Jadual 2: Peratusan Responden dengan Jawapan yang ‘Betul’ atau ‘Salah’ Berkaitan Hak-hak Pengguna Semasa Berurusan dengan Bengkel

Bil.	Pernyataan	Betul (%)	Salah (%)
1.	Bengkel mesti mendapat persetujuan sekurang-kurangnya secara lisan daripada pengguna sebelum kerja pembaikan dijalankan.	23.0	77.0
2.	Bengkel mesti memberikan bayaran anggaran secara bertulis sebelum kerja pembaikan dijalankan.	81.5	18.5
3.	Bengkel mestilah memberi penerangan jelas tentang jenis alat ganti yang digunakan seperti sama ada ia asli, tiruan, baharu atau yang telah diubah suai (<i>reconditioned</i>).	94.0	6.0
4.	Bengkel haruslah memberi (invois) atau kenyataan bertulis yang lengkap mengenai perkhidmatan yang telah diberi dan kos keseluruhan setelah perkhidmatan dibuat.	92.5	7.5
5.	Bengkel mestilah memberi kenyataan bertulis mengenai servis yang akan dilakukan dan anggaran masa yang diperlukan sebelum kerja pembaikan dijalankan.	63.0	37.0
6.	Bengkel mempunyai hak untuk tidak menyerahkan kereta tersebut disebabkan pengguna enggan membayar kerana tidak berpuas hati terhadap caj yang dikenakan.	35.5	64.5
7.	Pengguna boleh menolak daripada membuat pembayaran sekiranya caj yang dikenakan melebihi jumlah anggaran yang diberikan walaupun caj tersebut berpatutan.	39.3	60.8
8.	Sekiranya diagnosis berkemungkinan menyebabkan kerosakan terhadap kenderaan, bengkel haruslah memberitahu pengguna mengenainya secara bertulis sebelum kerja dilakukan.	15.5	84.5
9.	Pengguna berhak mendapat kembali mana-mana bahagian yang telah rosak dan yang telah digantikan.	85.0	15.0
10.	Sekiranya bengkel menjalankan kerja-kerja tambahan yang perlu dilakukan tetapi tidak memberitahu pengguna, pengguna mestilah membayar caj kerja tersebut.	74.0	26.0

Keputusan kajian ini menunjukkan terdapat pengguna yang tidak mengetahui hak-hak mereka semasa berurusan dengan bengkel. Didapati 77 peratus daripada responden tidak mengetahui bengkel harus memperolehi persetujuan bertulis berhubung setiap kerja pembaikan yang akan dijalankan. Sejumlah 64.5 peratus daripada jumlah responden tidak mengetahui bahawa

bengkel mempunyai hak untuk menyimpan kereta pelanggannya selagi mereka tidak membuat pembayaran walaupun keengganan tersebut disebabkan caj yang melampau dan mutu kerja yang rendah. Terdapat juga kenyataan-kenyataan lain yang mendapat peratusan tinggi bagi jawapan yang salah. Sebagai contoh, pengguna tidak tahu bahawa mereka tidak berhak menolak daripada membuat pembayaran sekiranya harga yang diminta berpatutan walaupun lebih tinggi daripada bayaran yang dianggarkan sebelumnya (60.8%) dan bengkel tidak diwajibkan untuk memberi pernyataan bertulis sebelum menjalankan pembaikan sekiranya kerja-kerja diagnosis berkemungkinan akan menjejaskan keadaan kenderaan (84.5%).

Kesimpulan

Daripada kajian yang dijalankan, boleh dirumuskan bahawa pengguna tidak mengetahui sebahagian daripada hak-hak mereka yang telah diperuntukkan di bawah undang-undang. Bagi menanganinya, usaha yang gigih harus diambil, terutamanya bagi memberi pendedahan kepada orang ramai mengenainya. Antara perkara yang harus dijelaskan ialah:

1. Pengusaha bengkel mesti mendapatkan persetujuan secara bertulis daripada pengguna sebelum kerja pembaikan dijalankan. Persetujuan secara lisan adalah tidak memadai. Hal ini merupakan peruntukan di bawah Garis Panduan dan Kod Etika bagi Pengusaha Bengkel.
2. Pemilik bengkel mempunyai hak untuk menahan kenderaan pelanggan sehingga pembayaran dibuat.
3. Pengguna tidak berhak menolak daripada membuat pembayaran sekiranya harga yang diminta berpatutan walaupun lebih tinggi daripada bayaran yang dianggarkan sebelumnya. Hal ini kerana bayaran anggaran tidak dianggap sebagai terma kontrak. Seksyen 56 Akta Perlindungan Pengguna 1999 hanya memperuntukkan bahawa harga perkhidmatan mestilah berpatutan. Harga berpatutan adalah berdasarkan harga pasaran.
4. Pengusaha bengkel tidak diwajibkan untuk memberi pernyataan bertulis sebelum menjalankan pembaikan sekiranya kerja-kerja diagnosis berkemungkinan akan menjejaskan keadaan kenderaan. Hal ini adalah kerana tiada peruntukan yang jelas di bawah Akta, Peraturan atau Kod Etika berkaitan kerja-kerja diagnosis.

Selain itu, penguatkuasaan yang berkesan juga adalah penting bagi memastikan pengusaha bengkel mematuhi segala peraturan yang telah ditetapkan.

Rujukan

Anonymous. (1989). European Consumer Law Group Servicing of Cars and Electrical Goods. *Journal of Consumer Policy*. 12: 485- 517.

Anwarul, Y. (1996). *Law and Society in Malaysia*. Kuala Lumpur: ILBS.

Cox,N. (2003). "Goods" and "services" in consumer protection Acts. *The New Zealand Law Journal*: 281-284.

Forbes, J. D. (1987). *The Consumer Interest: Dimensions and Policy Implications*. London: Croom Helm.

Fraser, A. 1994. The Liability of Service Providers under the Consumer Guarantees Act 1993. *New Zealand Universities Law Review*. 16: 23-45.

Hamdan, A. (2005). *Perjuangan Perundangan Pengguna*. Petaling Jaya: IBS Book Sdn. Bhd.

Naemah, A. (2004). Guarantees in a Contract of Supply of Services to Consumers. *Current Law Journal*. 5: ix- xxiv.

Peng, K.K. (1983). Law, Justice and Development: A Consumer Viewpoint. *Current Law Journal*. 1: 115-122.

Rachagan,S. (1992). *Consumer Law Reform-A Report*. Kuala Lumpur: United Nations Development Programme and Selangor and Federal Territory Consumer' Association.

Rachagan,S. (1999). *Consumer Protection in the WTO Era*. Belgium: AIDC-IACL.

Reports on National Women as Consumers-Motor Vehicle Industry Project. (1999). Ministerial Council on Consumer Affair, <http://www.consumer.gov.au/html/TheWayAhead-WomenAndMotorVehicleIndustry/mcca-03.html>. Retrieved on 3rd March 2007.

Report on New Zealand National Consumer Survey on Awareness and Experience of Consumer Legislation
<http://www.consumeraffairs.govt.nz/policylawresearch/research/awareness/nrb/nrb-01.html>. Retrieved on 3rd March 2007.